



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA  
PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA  
SERVIC MEDIC VIRGEN DE LAS MERCEDES SAC”

Tesis para optar el título profesional de:

**Ingeniera Industrial**

**Autor:**

Bach. Karla del Rocio Bocanegra Neri

**Asesor:**

Ing. Miguel Enrique, Alcalá Adrianzén

Trujillo - Perú

2018

## **INDICE GENERAL**

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS</b>	<b>1</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>INDICE GENERAL</b>	<b>5</b>
<b>INDICE DE ANEXOS</b>	<b>8</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	<b>9</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
1.1. <b>REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	16
1.2. <b>ANTECEDENTES</b>	20
1.3. <b>BASE TEORICA</b>	21
1.4. <b>DEFINICIÓN DE TÉRMINOS</b>	35
1.5. <b>FORMULACIÓN DE PROBLEMA</b>	38
1.6. <b>OBJETIVOS</b>	38
1.4.1. <b>Objetivo General</b>	38
1.4.2. <b>Objetivos Específicos</b>	38
1.7. <b>JUSTIFICACIÓN</b>	38
1.5.1. <b>Criterio teórico</b>	38
1.5.2. <b>Criterio aplicativo o práctico</b>	38
1.5.3. <b>Criterio valorativo</b>	38
1.5.4. <b>Criterio académico</b>	38
1.8. <b>HIPOTESIS</b>	39
1.9. <b>LOCALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN</b>	39
1.10. <b>ALCANCE</b>	39
1.11. <b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>	40
<b>CAPITULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>41</b>
2.1. <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	42
2.1.1. <b>De acuerdo con el fin que se persigue</b>	42

2.1.2.	De acuerdo con el diseño de investigación	42
2.2.	MATERIALES, INSTRUMENTOS Y MÉTODOS	42
	DIAGNOSTICO DE LA REALIDAD ACTUAL	42
2.2.1.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	42
2.2.2.	VISIÓN	42
2.2.3.	MISIÓN	42
2.2.4.	VALORES	43
2.2.5.	ORGANIGRAMA	44
2.2.6.	PRINCIPALES COMPETIDORES	44
2.2.7.	PRINCIPALES PROVEEDORES	45
2.2.8.	PRINCIPALES SERVICIOS	46
2.2.9.	FLUJOGRAMA OPERATIVO DE LA EMPRESA	47
2.2.10.	CADENA DE VALOR	48
2.2.11.	MAPA DE PROCESOS	49
2.2.12.	LAYOUT DE LA EMPRESA	50
2.3.	IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMA	52
2.3.1.	DIAGRAMA DE ISHIKAWA	52
2.3.2.	ENCUESTA	54
2.3.3.	MATRIZ PRIORIZACIÓN	54
2.3.1.	PARETO	56
2.4.	PROCEDIMIENTO	57
2.4.1.	Causa Raíz N°1: Falta de capacitación en procesos logísticos	58
2.4.2.	Causa Raíz N° 4: Mala planificación de requerimiento de productos	63
2.4.3.	Causa Raíz N° 6 y N° 7: Falta de codificación de productos y falta de control de existencias.	68
2.4.4.	Causa Raíz N° 8: Falta de orden y limpieza	73
	CAPITULO III: RESULTADOS	84
3.1.	INVERSIÓN DE LA PROPUESTA	85
3.1.1.	INVERSIÓN CR1: IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE CAPACITACIÓN	85
3.1.2.	INVERSIÓN CR4: IMPLEMENTACIÓN DE MRP	85
3.1.3.	INVERSIÓN CR6&CR7: IMPLEMENTACIÓN DE KARDEX Y CODIFICACIÓN	85
3.1.4.	INVERSIÓN CR8: IMPLEMENTACIÓN LAYOUT Y 5 “S”	86

<b>3.2.</b>	<b>BENEFICIO DE LA PROPUESTA</b>	<b>87</b>
<b>3.3.</b>	<b>EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>	<b>88</b>
<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>		<b>91</b>
<b>4.1.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>92</b>
4.1.1.	Propuesta de Gestión de talento humano	92
4.1.2.	Propuesta de gestión de operaciones	93
4.1.3.	Propuesta de gestión de inventario	94
4.1.4.	Propuesta de lean manufacturing	96
<b>4.2.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>101</b>

## RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo determinar el impacto de la propuesta de mejora en la gestión logística para aumentar la rentabilidad en la empresa Servic Medic Virgen de las Mercedes SAC.

En primer lugar, se realizó un diagnóstico de la situación actual del establecimiento de salud por cada área de estudio. Seleccionando así el área de Logística, puesto que se diagnosticó que eran las de mayor problemática en la empresa, ocasionando altos costos en el centro médico.

Después de concluir la primera etapa de identificación de problemas, se procedió a redactar el diagnóstico de la empresa, en el cual se tomó en cuenta la opinión de los trabajadores de cada área estudio, y a su vez evidencias que demostraban lo mencionado anteriormente. Así mismo se realizó cálculos, para determinar el impacto económico que genera estas problemáticas en la empresa, representado en pérdidas monetarias.

A su vez posteriormente se implementó planes de mejora para reducir dichos costos y dar un mejor servicio, obteniéndose una comparación favorable para la empresa (costos con propuesta & costos actuales); logrando así un ahorro de S/. 30,975.24 soles anuales. Finalmente se realizó una factibilidad económica de poner en marcha dicha propuesta.

De la evaluación económica se obtuvo un VAN de S/. 72,332.22 soles, TIR anual 88.68%, PRI de 2.1 años y un B/C de 2.6 significando una total viabilidad de la propuesta.

### **ABSTRACT**

The objective of this project is to determine the impact of the proposed improvement in logistics management to increase profitability in the company Medic Medic Virgen de las Mercedes SAC.

First, a diagnosis was made of the current situation of the health establishment for each study area. Selecting the Logistics area, which it was diagnosed that they were the most problematic in the company, causing high costs in the medical center.

After completing the first stage of problem identification, the company's diagnosis was drafted, which took into account the opinion of the workers in each study area, and at the same time evidences demonstrating the aforementioned. Likewise, calculations were made to determine the economic impact generated by these problems in the company, represented by monetary losses.

At the same time, improvement plans were implemented to reduce these costs and provide a better service, obtaining a favorable comparison for the company (costs with proposal & current costs); thus achieving a saving of S/. 30,975.24 soles annual. Finally, an economic feasibility was made to implement said proposal.

From the economic evaluation, a NPV of S/. 72,925.53 soles, annual TIR 88.94%, PRI of 2.1 years and a B/C of 2.6 meaning a total viability of the proposal.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## BIBLIOGRAFIA

- Annie Mariel Cabrera Pérez, Rosa Zulema Díaz Coronel (2016) Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP - Chiclayo en el periodo del 2016. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- BASTOS, Ana. Distribución, Logística y Comercial – La Logística de la Empresa. Primera Edición 2007. Ideas propias Editorial, España.
- Castro Godínez, A,& Chaves Ramírez, M.(2014). Propuesta de mejora de procesos de compras y logística de reactivos médicos para laboratorio clínico de la Empresa Equitrón en Costa Rica en el marco de la norma ISO 9001:2008.
- Catálogo estándar de productos farmacéuticos – Digemid.
- Chiavenato, Idalberto. 2000. Administración de recursos humanos. Quinta edición, España: Mc Graw hill.
- Cortes, R. Gaistardo, G. Hernández, E. Trujillo, A. (2010). Mejora de los procesos de suministro, control y distribución de material de curación en un hospital. Universidad Nacional autónoma de México.
- Deloitte. (2017). Perspectiva global del cuidado de la salud 2017. Recuperado el 05 de octubre del 2018, de Deloitte Sitio web: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/life-sciences-health-care/2017/Perspectiva-Global-del-Cuidado-de-laSalud-2017.pdf>
- Ferrer, D. Calvo, L. (2014). Propuesta de mejoramiento de procesos en la farmacia de una hospital de alta complejidad en la ciudad de Cali. Universidad ICESI, Cali.
- Jhonny Manfredy Vigo Cancino (2017). Propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la rentabilidad de la distribuidora San José EIRL. Universidad Privada del Norte.
- Karen Verónica R. M & Enrique Miguel F. A, (2013), Análisis y Propuesta de Implementación de Pronósticos, Gestión de Inventarios y Almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios. Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima.
- Marquez, L. (2012). Propuesta de reducción del tiempo de atención al cliente en el servicio de farmacia de una clínica particular. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS.



- Martínez, L. (2013) Propuesta de mejora al modelo de gestión de inventarios y abastecimiento para el área de abastecimiento, farmacia y bodega del hospital base de puerto Montt. Universidad Austral de Chile.
- Molero,R & Acosta,M.(2010).Planificación y Organización de un Servicio de Farmacia. Recuperado el 18 de noviembre del 2018 de <http://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap11.pdf>.
- Norma de Buenas Prácticas de Almacenamiento
- Oblitas, A (2016). Tesis – Factores que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo – 2016.
- Proyecto NTS N° 021-MINSA / DGSP-V.02 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”
- QUEVEDO C., Isaac: Análisis diagnóstico y propuesta de mejora de la cadena logística y de planeamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos químicos” PUCP 2010.
- Rey Sacristán, F. (2005). Las 5S: Orden y limpieza en el puesto de trabajo. Recuperado el 22 de noviembre del 2018, de sitio web: <https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Salazar,B;(2012).Planeación de Requerimientos de Materiales-MRP(Material Requirements Plannig). Recuperado el 24 de setiembre del 2018 de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/producci%C3%B3n/planeaci%C3%B3n-de-requerimientos-de-materiales-mrp/>
- Torres, J (2009). Mejora Continua: Implementación de las 5S en un Sistema de Salud. Recuperado el 18 de noviembre del 2016 del [http://www.clinicainternacional.com.pe/pdf/revistainterciencia/4/Mejora\\_Calidad.pdf](http://www.clinicainternacional.com.pe/pdf/revistainterciencia/4/Mejora_Calidad.pdf).